

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-206>

УДК 336.997

РОЗВИТОК СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

DEVELOPMENT OF MODERN TECHNOLOGIES OF BANKING SERVICE TO THE POPULATION

Марич Максим Григорович

кандидат економічних наук, доцент,
Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5400-0503>

Marych Maksym

Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University

У статті проведено дослідження особливостей розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення. Успішна діяльність у банківській сфері вимагає від банків постійного впровадження нововведень, що дозволяють адаптуватися до динамічно змінюваних умов ринку. В умовах великої конкуренції банки повинні бути гнучкими та інноваційними, щоб не лише утримувати свої позиції, але й забезпечувати подальший розвиток і зростання. Проведена класифікація банківських інноваційних продуктів та поданий механізм впровадження сучасних технологій в банківській сфері. Визначені ключові тренди у розвитку ринку інноваційних банківських послуг, які впливають як на глобальний фінансовий сектор, так і на банківську сферу в Україні: Проведений аналіз основних сучасних напрямів обслуговування населення комерційними банками за 2019–2023 роки. Визначені проблеми та перспективи впровадження сучасних цифрових послуг і продуктів у комерційному банку.

Ключові слова: інтернет-банкінг, електронний банкінг, інновації, сучасні технології, науково-технічний прогрес, цифровізація економіка.

The article studies the features of the development of modern technologies for retail banking. Successful activity in the banking sector requires banks to constantly introduce innovations that allow them to adapt to dynamically changing market conditions. In conditions of great competition, banks must be flexible and innovative in order not only to maintain their positions, but also to ensure further development and growth. A classification of innovative banking products is carried out and a mechanism for introducing modern technologies in the banking sector is presented. An analysis of the main modern areas of retail banking services by commercial banks for 2019–2023 is carried out. Problems and prospects for the introduction of modern digital services and products in a commercial bank are identified. The introduction of innovations in the banking sector is a key factor in meeting customer needs and increasing competitiveness. Innovations not only expand the range of banking products, but also optimize business processes, making them more efficient. Today, the digital economy requires banks to implement the latest technologies, such as artificial intelligence, machine learning and service automation. This allows banks not only to respond faster to market changes, but also to improve customer interaction. The digital transformation of the banking sector has undoubtedly significantly changed the market for banking products and services. New challenges arise, related to both technological innovations and changing customer needs. Modern bank customers increasingly expect personalized solutions, which requires greater flexibility in offering banking products. Digital technologies, in particular artificial intelligence and big data, make it possible to quickly analyze large amounts of information, which allows banks to more accurately forecast demand and assess risks. This requires updating the methods for classifying banking products in accordance with new analysis methods. Digitalization creates new cyber threats, which requires special attention to data security. Banking products must now include cybersecurity services as a mandatory part.

Keywords: internet banking, electronic banking, innovation, modern technologies, scientific and technological progress, digitalization of the economy.

Постановка проблеми. Сучасна когнітивна економіка залежить від інновацій, які, у свою чергу, потребують відповідної адап-

тації фінансових механізмів, особливо в банківській сфері. На сьогоднішній день інновації в банківській сфері розглядаються через



призму глобалізації та інформатизації економіки. Це дає можливість для нових банківських продуктів і послуг, таких як мобільний банкінг, фінтех-стартапи, цифрові валюти та штучний інтелект у фінансових операціях.

Важливо також відзначити, що в умовах сучасних негативних геополітичних змін (наприклад, викликаних війною) питання застосування фінансових механізмів для підтримки інновацій стає ще складнішим. Необхідно адаптувати фінансові системи та механізми для підтримки інновацій у нестабільних умовах, щоб банки продовжували функціонувати і сприяти економічному розвитку навіть у кризових ситуаціях.

Важливо враховувати вплив сучасних технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект і кібербезпека, які впливають на фінансову та банківську діяльність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Розгляду питання створення, впровадження і використання сучасних технологій банківського обслуговування присвячено багато досліджень як вітчизняних, так і закордонних науковців. Класичні підходи до інновацій та їх взаємозв'язок із економічними циклами досліджено видатними економістами, такими як Адам Сміт, Михайло Іванович Туган-Барановський та Йозеф Шумпетер. Вони встановили, що інновації відіграють ключову роль у переходах між різними фазами економічних циклів. Різні аспекти проблем, пов'язаних з упровадженням і використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій банківськими установами досліджувалися у наукових працях українських дослідників: І. Я. Карчевої, Г. Т. Карчевої, О. Ю. Кучанського, Н. В. Гребенюк, О. Г. Єсіної, О. В. Неізнавеної, Т. В. Шевчук, М. Є. Трудової, Т. В. Майорової та ін. Зокрема, у дослідженнях І. Я. Карчевої, Г. Т. Карчевої, Т. В. Майорової і М. Є. Трудової розглядається вплив інновацій на розвиток банківської системи. У роботах О. Г. Єсіної і О. Ю. Кучанського значну увагу приділено розгляду технологій дистанційного банківського обслуговування.

Водночас у науковій літературі залишаються недостатньо вивченими питання перспектив розвитку сучасних інноваційних технологій банківського обслуговування і, не в останню чергу, через швидкий розвиток цих технологій.

Формулювання цілей статті. Метою статті є поглиблення теоретико-методологічних основ і практичних рекомендацій щодо розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасному світі банківська система швидко адаптується до змін, викликаних технологічним прогресом, змінами в потребах клієнтів та конкурентним середовищем. Банківські інновації можуть включати в себе нові технології, такі як мобільний банкінг, блокчейн, штучний інтелект для аналітики даних, автоматизацію кредитування, безконтактні платежі та багато іншого. Крім того, інновації в банківській сфері можуть сприяти не лише поліпшенню фінансової стійкості установ, але й підвищенню ефективності обслуговування клієнтів, зменшенню витрат, покращенню ризик-менеджменту та забезпеченню більшої прозорості [4].

Під інноваціями у банківській сфері розуміють кінцевий результат проведеної банком інноваційної діяльності, який реалізувався у формі вдосконаленого або абсолютно нових банківських продуктів чи послуг, та який впроваджений банком у свою практичну діяльність. Враховуючи невелику тривалість періоду, протягом якого досліджувалась банківська інноваційна діяльність, можна констатувати, що серед вітчизняних науковців не виділено одного чітко визначеного поняття “банківська інновація” [3].

Вчені виділяють різну кількість функцій, які виконують інновації. На нашу думку, найбільш оптимальним буде набір функцій на рис. 1.

Прибуток, отриманий від реалізації інноваційних продуктів, не лише дозволяє банкам підтримувати свою конкурентоспроможність на ринку, але й відкриває нові можливості для інвестицій в розвиток. Інвестування в нові технології, послуги або процеси може призвести до покращення обслуговування клієнтів, оптимізації витрат і підвищення загальної ефективності банківських операцій. Це створює цикл, де інновації ведуть до зростання, а зростання – до нових можливостей для впровадження інновацій.

На сьогоднішній день можна виділити кілька ключових трендів у розвитку ринку інноваційних банківських послуг, які впливають як на глобальний фінансовий сектор, так і на банківську сферу в Україні:

1. Цифровізація банківських послуг. Один із найважливіших трендів – це перехід банків в онлайн-середовище. Мобільні додатки, інтернет-банкінг, та дистанційне обслуговування стають основою банківської діяльності. Це дозволяє банкам надавати послуги клієнтам у будь-який час і будь-де, підвищуючи зручність і ефективність взаємодії.

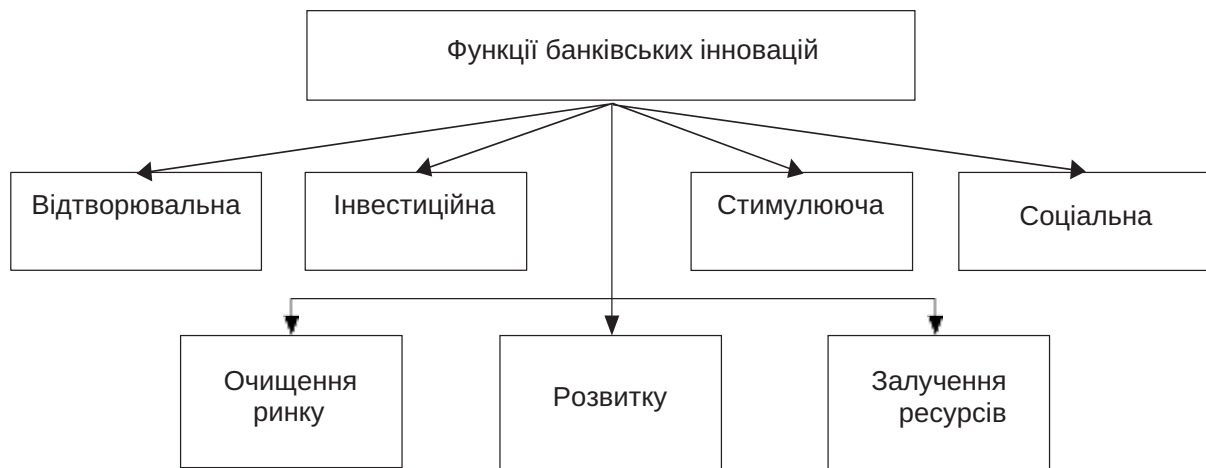


Рис. 1. Функції банківських інновацій

Джерело: складено авторами на основі даних [2]

2. Безконтактні платежі та розвиток фінтеху. Безконтактні картки та платіжні сервіси, такі як Google Pay, Apple Pay, набули значної популярності. Все більше українців віддають перевагу таким технологіям завдяки їх зручності та безпеці. Фінтех-компанії також пропонують нові рішення, що змінюють традиційні моделі банкінгу, забезпечуючи швидкість та інноваційність.

3. Штучний інтелект і автоматизація. Штучний інтелект (ШІ) активно використовується для автоматизації процесів, таких як підтримка клієнтів через чат-боти, обробка заявок на кредити та аналіз ризиків. ШІ дозволяє банкам знизити витрати, підвищити швидкість обслуговування та покращити персоналізацію послуг.

4. Розширення екосистем банківських послуг. Багато банків перетворюються на екосистеми – платформи, що надають клієнтам широкий спектр послуг поза межами традиційного банкінгу. Це включає сервіси для оплати комунальних послуг, страхування, управління інвестиціями, освітні програми тощо. Така стратегія дозволяє банкам поглиблювати відносини з клієнтами та утримувати їх у своїй екосистемі.

5. Посилення кібербезпеки. З огляду на зростання кількості онлайн-операцій та ризиків кіберзлочинності, банківські установи постійно вдосконалюють системи безпеки. Впроваджуються багаторівнева аутентифікація, шифрування даних і інші заходи для захисту клієнтів від шахрайства.

6. Фінансова інклюзія та доступність. Банки активно працюють над забезпеченням доступу до фінансових послуг для більшої

кількості людей, включаючи ті категорії населення, які раніше були позбавлені банківських можливостей (віддалені регіони, люди з обмеженими можливостями). Це включає спрощені процедури відкриття рахунків, доступні мобільні додатки та програми мікрокредитування.

7. Криптовалюти та блокчейн. Хоча цей тренд ще не повністю реалізований в Україні, використання технологій блокчейн для забезпечення прозорості та безпеки транзакцій стає все більш популярним у світі. Деякі банки вже починають експериментувати з блокчейн-рішеннями для зниження витрат і поліпшення безпеки операцій.

8. Зелений банкінг. Тенденція до екологічно свідомого банкінгу набирає обертів. Все більше банків інвестують у "зелені" проекти, фінансують екологічні ініціативи та впроваджують стратегії сталого розвитку, орієнтовані на зменшення негативного впливу на довкілля.

9. Фінансові супермаркети – це установи, які пропонують широкий спектр фінансових послуг на одному майданчику. Така модель є результатом співпраці між банками та страховими компаніями. Вони є вигідними як для клієнтів, так і для самих установ, адже клієнт може отримати кілька різних послуг (наприклад, банківські рахунки, кредити, страхування) в одному місці. Для банків це можливість збільшити прибуток завдяки продажу страхових продуктів, а для страхових компаній – розширити свою клієнтську базу через мережу банківських відділень. Такий підхід зручний для клієнтів, оскільки спрощує процес вибору і придбання різних фінансових продуктів.

Ці тренди показують, що інновації в банківській сфері спрямовані на створення більш зручного, безпечного та інклюзивного обслуговування для клієнтів, що відповідає сучасним вимогам і умовам ринку [6].

Серед лідерів ринку, які надають послуги Інтернет-банкінгу: АТ КБ «ПриватБанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «ПУМБ», АТ «Ощадбанк», АТ «ОТП Банк», АТ «Альфа-Банк». Беззаперечним лідером у сфері надання послуг інтернет-банкінгу в Україні та одним з найбільш інноваційних банків світу є АТ КБ «ПриватБанк» із системою Приват24, який охоплює дві третини ринку цих послуг.

Згідно наведених на рисунку 2 даних можна побачити, що лідером серед послуг інтернет-банкінгу в Україні є перегляд клієнтами залишку на рахунку в реальному часі, частка якого становить 19%. Це пояснюється легкістю даної операції, та відсутністю будь-яких платежів чи комісій за її здійснення.

Інтернет-банкінг в Україні став невід'ємною частиною фінансового життя громадян, забезпечуючи легкий доступ до широкого спектру банківських послуг. Зокрема, можливість сплатити комунальні послуги та послуги

мобільного зв'язку є однією з найпопулярніших функцій. Використання шаблонів для регулярних платежів значно спрощує процес і зменшує час, який раніше витрачався на особисті візити до банківських відділень. Порівняння таких можливостей показано в табл. 1.

Як можна побачити із таблиці 1, більшість українських банків вже надають широкий спектр основних послуг через інтернет-банкінг, і це стало стандартом на ринку завдяки цифровізації банківської сфери. Утримувати клієнтів та забезпечувати їхню лояльність в умовах, коли майже всі банки пропонують подібні базові послуги, стає дедалі складніше. Це стимулює банки до впровадження інноваційних рішень, які виділяють їх серед конкурентів і пропонують клієнтам нові можливості.

Лідерами серед банків, які активно розвивають Інтернет-банкінг в Україні є «ПриватБанк», «Сенсе-Банк», «ОТП Банк», «УкрСиббанк», «Universal Bank», «ПУМБ». Найпопулярнішим з онлайн-банків на сьогоднішній день є «Monobank», який є проектом на базі «Universal Bank». Він надає широкий спектр зручних банківських сервісів для користувачів смартфонів. Банк є повністю віртуальним, та зато-



Рис. 2. Найбільш популярні послуги інтернет-банкінгу в Україні

Джерело: складено авторами на основі даних [7]

Таблиця 1

Порівняння систем інтернет-банкінгу вітчизняних бан

Банк	Приват Банк	Ощад банк	Райффайзен Банк Аваль	УкрСпб Банк	Sense-Банк	ПУМБ	А-Банк	Укресім банк	ОТП Банк
Простота підключення (1 – легко, 3 – складно)	1	1	3	2	1	2	1	2	2
Перекази між рахунками	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Комунальні платежі	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Відкриття депозитів онлайн	+	+	+	+	+	+	+	Лише поповнення	+
Блокування/разблокування карт	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Випуск віртуальної карти	+	+	+	+	+	+	-	-	+
Управління лімітами	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Підключення/відключення SMS	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Випуск/перевипуск карт	+	+	+	+	+	+	+	+	-
Шаблони та регулярні платежі	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Джерело: складено авторами на основі даних [7]

чений на віддалене обслуговування клієнтів. За рахунок відсутності значних витрат на інфраструктуру банк має змогу пропонувати клієнтам вигідні умови по тарифам [5].

Підсумовуючи проведений аналіз сучасного стану дистанційного банківського обслуговування, можна зазначити, що цей напрям продовжує активно розвиватися та стає невід'ємною частиною банківської системи. Українські банки, слідуючи світовим тенденціям, активно впроваджують цифрові інновації, які не тільки підвищують зручність для клієнтів, але й дозволяють банкам залишатися конкурентоспроможними в умовах глобальної діджиталізації. Україна активно адаптується до цих змін і, враховуючи швидке впровадження цифрових технологій, має всі шанси зайняти провідні позиції серед країн, які діджиталізують свої банківські системи.

Висновки. Отже, впровадження та розвиток систем сучасного обслуговування населення банками є ключовим фактором для успішної трансформації банківського сектору в Україні. Дійсно, інноваційна діяльність банків відіграє важливу роль у досягненні цих цілей. Цифровізація та впровадження новітніх технологій забезпечують не лише покращення клієнтського досвіду, але й значне підвищення операційної ефективності банків. Інноваційна діяльність є необхідною умовою для стійкого розвитку банківського сектору в Україні. Банки, що впроваджують новітні технології та адаптують свої послуги до цифрової ери, отримують конкурентні переваги, скорочують витрати та покращують взаємодію з клієнтами. У майбутньому саме інновації стануть ключовим драйвером успіху банків на ринку.

Дистанційне банківське обслуговування є важливою інновацією для сучасних банків. У банківській сфері інноваційно-орієнтована стратегія дозволяє фінустановам отримати конкурентні переваги через впровадження нових технологій. Це дає можливість банкам бути більш гнучкими, підвищувати ефективність обслуговування клієнтів і знижувати операційні витрати. Дистанційне банківське обслуговування дозволяє користувачам здійснювати фінансові операції в режимі

реального часу, керувати своїми рахунками, оплачувати послуги та робити перекази за допомогою мобільних додатків, інтернет-банкінгу або терміналів. Це особливо важливо для клієнтів, які цінують час і мобільність.

У контексті сучасної цифровізації, банки, які першими впроваджують інноваційні рішення, можуть не лише покращити якість обслуговування, а й значно розширити свою клієнтську базу, особливо серед молоді та активних користувачів цифрових технологій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Івлева М. І. Тенденція цифровізації банківської галузі. *Молодий вчений*. 2022. № 2 (292). С. 268–270.
2. Іршак О. С., Павлик Я. О. Сутність, види, функції та особливості банківських інновацій. *Економіка, фінанси, право*. № 5/1. 2023. С. 8–11.
3. Корнеєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг. *Світ фінансів*. 2021. № 2. С. 74–81.
4. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг. *Фінансовий ринок України*. 2021. № 12. С. 7–8.
5. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України. Актуальні проблеми економіки. 2022. № 6. С. 275–282.
6. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 25.11.2024).
7. Офіційний сайт Державної служби статистики. URL: <http://www.https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 24.11.2024)

REFERENCES:

1. Ivlyeva M. I. (2022) Tendentsiya tsyfrovizatsiyi bankivs'koyi haluzi [The trend of digitalization of the banking industry]. *Molodyy vchenyy – Young scientist*, no. 2 (292), pp. 268–270. (in Ukrainian)
2. Irshak O. S., Pavlyk Ya. O. (2023) Sutnist', vydy, funktsiyi ta osoblyvosti bankivs'kykh innovatsiy [The essence, types, functions and features of banking innovations]. *Ekonomika, finansy, pravo – Economics, finance, law*, no. 5/1, pp. 8–11. (in Ukrainian)
3. Kornyyev V. (2021) Finansovi innovatsiyi bankiv i mozhlyvosti dyversyfikatsiyi bankivs'kykh posluh [Financial innovations of banks and opportunities for diversification of banking services]. *World of Finance*, no. 2, pp. 74–81. (in Ukrainian)
4. Moshenets' O (2021) Innovatsiyini produkty i tekhnolohiyi rynku bankivs'kykh posluh [Innovative products and technologies in the banking services market]. *Finansovyy rynek Ukrayiny – Financial Market of Ukraine*, no. 12, pp. 7–8. (in Ukrainian)
5. Stepanenko O. P. (2022) Tendentsiyi innovatsiynoho rozvytku bankivs'koyi systemy Ukrayiny [Trends in innovative development of the banking system of Ukraine]. *Aktual'ni problemy ekonomiky – Current problems of economics*, no. 6. pp. 275–282. (in Ukrainian)
6. Ofitsiyniy sait Derzhavnoi sluzhby statystyky [Official website of the State Statistics Service]. Available at: <https://www.ukrstat.gov.ua> (accessed November 24, 2024). (in Ukrainian)
7. Ofitsiyniy sait Natsionalnoho banku Ukrayiny [Official website of the National Bank of Ukraine]. Available at: <http://www.bank.gov.ua> (accessed November 25, 2024). (in Ukrainian)